

DELIBERAZIONE N. 96 DEL 14 LUGLIO 2009

UFF. RAGIONERIA/AZIENDE

OGGETTO: APPROVAZIONE PROTOCOLLO D'INTESA PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI TRA ANCONAMBIENTE, ATMA, MOBILITÀ & PARCHEGGI, MULTISERVIZI E IL COMUNE DI ANCONA E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI.

LA GIUNTA

Visto il documento istruttorio redatto in data 3 Luglio 2009 dal Settore Ragioneria/Aziende che di seguito si riporta:

“Premesso che:

- L'art. 2, comma 461, della Legge 24.12.2007, n. 244 (Finanziaria 2008) prevede che “Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:
 - (a) previsione dell'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi», da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le Associazioni di tutela dei Consumatori e con le Associazioni Imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;
 - (b) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
 - (c) previsione che sia periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
 - (d) previsione di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla

ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'Ente Locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle Associazioni dei Consumatori;

- (e) istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Ente Locale, gestori dei Servizi ed Associazioni dei Consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
 - (f) previsione che le attività di cui alle lettere b), c) e d) siano finanziate con un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso”;
- Il suddetto articolo individua:
- (1) L'obbligo per i soggetti gestori di emanare la Carta della Qualità dei servizi, recante gli standard di qualità delle prestazioni erogate, le modalità di accesso alle informazioni, quelle per fare reclamo e l'accesso alle procedure conciliative e giudiziarie;
 - (2) L'obbligo della consultazione delle Associazioni dei Consumatori;
 - (3) L'obbligo dell'istituzione di un sistema aggiornato e continuativo di monitoraggio dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato;

Tenuto conto che è intendimento del Comune di Ancona e delle Associazioni dei Consumatori individuate tramite il criterio della iscrizione al registro delle Associazioni e degli utenti (istituito ai sensi dell'art. 4, comma VI, L.R. n. 15/98) e di seguito riportate:

- ADICONSUM Marche;
- ACU Marche;
- ADOC Marche;
- FEDERCONSUMATORI Marche;
- IL QUADRIFOGLIO;
- CITTADINANZATTIVA Marche;
- MDC Marche;
- CODACONS

Avviare un rapporto di collaborazione che coinvolga le aziende partecipate dal Comune per la graduale attuazione delle previsioni di legge sopra enunciate finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi pubblici per tutelare gli interessi dei cittadini utenti;

Dato atto che:

- ❖ Le suddette Associazioni dei consumatori hanno proposto un protocollo al fine di disciplinare il sopraddetto rapporto di collaborazione;
- ❖ Il Comune di Ancona ha esaminato il protocollo apportando le modifiche che riteneva opportune e con note prot. n. 110522 del 2.12.2008, prot. n.

111931 del 5.12.2008 e prot. n. 111935 del 5.12.2008 lo ha trasmesso formalmente alle Aziende AnconAmbiente, Atma, Mobilità & Parcheggi e Multiservizi;

- ❖ La Società Atma ha richiesto un incontro per l'esame del protocollo che si è tenuto in data 14.1.2009 a seguito del quale sono state apportate alcune modifiche al testo iniziale;

Rilevato, che il protocollo prima della sua sottoscrizione deve essere approvato anche dalle suddette Aziende ai fini della sua sottoscrizione;

Tutto ciò premesso;

si propone quanto segue

- 1) di approvare il protocollo d'intesa per il miglioramento della qualità dei servizi, allegato quale parte integrante alla presente deliberazione;
- 2) di trasmettere il protocollo d'intesa alle Società AnconAmbiente S.p.A., Atma S.p.A., Mobilità & Parcheggi S.p.A., Multiservizi S.p.A. al fine della sua successiva sottoscrizione congiunta da parte delle Aziende suddette, delle Associazioni dei Consumatori ADICONSUM Marche, ACU Marche, ADOC Marche, FEDERCONSUMATORI Marche, Il Quadrifoglio, CITTADINANZATTIVA Marche, MDC Marche, CODACONS e del Comune;
- 3) di trasmettere inoltre il suddetto protocollo per conoscenza ed eventuale futura adesione anche alle altre Società partecipate dal Comune;
- 4) di dare mandato al Sindaco o suo delegato a sottoscrivere per conto del Comune il suddetto protocollo;
- 5) di dare atto che il protocollo d'intesa produce effetti dal momento della sua approvazione e sottoscrizione.

Ancona, lì 3 Luglio 2009

Il Responsabile del Procedimento
F.to Dott.ssa Paola Pierini

Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica: Il Direttore Area Finanze – F.to Dott.ssa Patrizia Ruffini”.

Ritenuto di condividere il documento per le motivazioni riportate e pertanto di poter far propria la proposta presentata;

Visto che la stessa riporta il parere favorevole di regolarità tecnica dell'ufficio interessato, non occorrendo, nel caso, il parere di regolarità contabile;

Con voti unanimi:

DELIBERA

- 1) di approvare il protocollo d'intesa per il miglioramento della qualità dei servizi, allegato quale parte integrante alla presente deliberazione;
- 2) di trasmettere il protocollo d'intesa alle Società AnconAmbiente S.p.A., Atma S.p.A., Mobilità & Parcheggi S.p.A., Multiservizi S.p.A. al fine della sua successiva sottoscrizione congiunta da parte delle Aziende suddette, delle Associazioni dei Consumatori ADICONSUM Marche, ACU Marche, ADOC Marche, FEDERCONSUMATORI Marche, Il Quadrifoglio, CITTADINANZATTIVA Marche, MDC Marche, CODACONS e del Comune;
- 3) di trasmettere inoltre il suddetto protocollo per conoscenza ed eventuale futura adesione anche alle altre Società partecipate dal Comune;
- 4) di dare mandato al Sindaco o suo delegato a sottoscrivere per conto del Comune il suddetto protocollo;
- 5) di dare atto che il protocollo d'intesa produce effetti dal momento della sua approvazione e sottoscrizione.

Il presente atto è dichiarato immediatamente eseguibile ad unanimità di voti, ai sensi dell'art. 134, comma IV, del TUEL. D. Lgs. n. 267 del 18.8.2000.